

## DAFTAR PUSTAKA

- Aditama TY. 2005. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Jakarta: UI Press.
- Agus NC. 2012. *Tips Membuka Usaha Farmasi dan Alat-Alat Kesehatan*. Yogyakarta: D-Medika.
- Anitasari. 2010. *Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Mutu Pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Pandan Arang Boyolali*. [Skripsi]. Surakarta: Fakultas Farmasi UMS.
- Arikunto S. 2006. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar. 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Damaiaty I. 2003. *Analisis Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Keputusan Pasien ASKES Rawat Inap di RSUD H. Adam Malik dalam Pembelian Obat*. [Tesis]. Medan: Program Pasca Sarjana USU.
- Gitosudarmo I dan Mulyono A. 1998. *Manajemen Bisnis Logistik*. Yogyakarta: BPFE
- Irawan H. 2007. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2004. Nomor: 1027/Menkes/SK/IX/2004 tentang *Standar Pelayanan Farmasi di Apotek*.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2004. Nomor: 1197/Menkes/SK/X/2004 tentang *Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit*.
- Kotler P dan Armstrong G. 2003. *Dasar-Dasar Pemasaran Jilid 1 (Terjemahan Alexander Sindoro)*. Jakarta: Gramedia.
- Kotler P. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Prentallindo.
- Lupiyoadi R. 2006. *Manajemen Pemasaran Data*. Jakarta: Salemba Empat.
- Melva AVS. 2008. *Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Pemanfaatan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Pandan*. [Tesis]. Medan: Program Pasca Sarjana USU.

- Miranda S dan Tunggal A. W. 2005. *Manajemen Logistik dan Supply Chain Management*. Jakarta: Harvarindo.
- Notoatmodjo S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Parasuraman A. 1985. *A Conceptual Service Quality and Its Implication for Future Research*.
- Pohan IS. 2004. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Pratiwi. 2010. *Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Mutu Pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Nirmala Sari Sukoharjo*. [Skripsi]. Surakarta: Fakultas Farmasi UMS.
- Rangkuti F. 2004. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Sabarguna BS dan Rubaya A. K. 2011. *Sanitasi Lingkungan & Bangunan Pendukung Kepuasan Pasien Rumah Sakit*. Jakarta: Salemba Medika.
- Saryono. 2008. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Mitra Cendikia Press.
- Satrianegara MF dan Saleha S. 2009. *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan serta Kebidanan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Seto S, Yunita N dan Lily T. 2006. *Manajemen Farmasi*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Siregar CJP. 2004. *Farmasi Rumah Sakit Teori dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
- Undang-Undang. 2009. Nomor: 44. *Rumah Sakit*.
- Yazid R. 2004. *Manajemen Pengelolaan Obat di Instalasi Farmasi*. Medan: USU.
- Yazid R. 2012. Rawat Jalan dan Pelayanan Rawat Jalan. Diunduh: 06 April 2013. <http://30agustus2003.blogspot.com/2012/04/rawat-jalan.html>
- Yusmainita. 2005. Pemberdayaan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Pemerintah. Diunduh: 26 Maret 2013. <http://www.tempo.co.id/medika/arsip/012003/top-1.htm>